Qualétiq

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES

UNFEA
Union Nationale des Fabricants d'Etiquettes Adhésives

ADHÉREZ À NOS IDÉES

QUALÉTIQ, SIGNE D'EXCELLENCE DES FABRICANTS D'ÉTIQUETTES

Qualétiq est le label de niveau supérieur des fabricants d'étiquettes adhésives.
Il permet de certifier l'engagement de l'entreprise sur les valeurs fondamentales définies par la Charte Adhérents UNFEA et d'y adjoindre un plan de progrès pluriannuel.
QUALETIQ a pour objectifs :

· de constater et confirmer le respect de nos valeurs communes,
· de valoriser les adhérents qui souhaitent mettre en avant leur professionnalisme et leur savoir-faire,
· d'inscrire les adhérents dans une démarche de progrès continu.

Pour évaluer cette marge de progrès, le candidat à la certification remplit un référentiel de notation qui permet :

· d'obtenir une photographie précise de l'entreprise et de son niveau d'excellence,
· De déterminer un plan de progrès pluriannuel.

Qualétiq met en œuvre une certification indépendante :

· accompagnement par un consultant externe indépendant proposé par l'UNFEA aux candidats,
· étude des dossiers de candidature par un comité de labellisation.

Pour entrer dans la démarche Qualétiq, laissez-vous guider par ce mode d'emploi.

Qualétiq

QUALÉTIQ, UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS, AUSSI, POUR L'UNFEA

Qualétiq est une marque collective qui permet à l'UNFEA de développer l'image de la profession.
Grâce à Qualétiq, l'UNFEA dispose d'un outil de diagnostic qui lui permet d'enclencher des actions d'amélioration collective et de développer de nouveaux services pour un accompagnement toujours plus pertinent de ses adhérents.

Qualétiq s'inscrit en complément du Label UNFEA que vous connaissez, premier niveau d'engagement sur les valeurs fondamentales définies par la Charte Adhérent UNFEA

MODE D'EMPLOI

1

Le candidat s'auto évalue

Le candidat à la labellisation devra transmettre son dossier de candidature comprenant :
· le référentiel de notation complété,
· les pièces justificatives demandées,
· un plan de progrès pluriannuel.
La démarche de candidature est collective et doit impliquer les proches collaborateurs.

Si l'adhérent souhaite dès cette étape être accompagné par un consultant indépendant, mandaté par l'UNFEA, il joint le bon de commande correspondant.

2

L'UNFEA étudie la candidature

Sous un mois maximum après réception du dossier de candidature, l'UNFEA prend contact avec le candidat pour :
· valider l'auto évaluation effectuée,
· demander d'éventuels éléments complémentaires,
· éclaircir les zones d'ombre,
· déterminer la nécessité et la pertinence d'une éventuelle journée d'accompagnement.
Suite à cette prise de contact, l'UNFEA délivre un diagnostic de candidature à l'adhérent UNFEA.

3

Journée d'accompagnement par un consultant externe

Lorsque cette étape est souhaitée ou a été jugée nécessaire, un consultant externe désigné par l'UNFEA passe une journée chez l'adhérent afin d'ajuster l'évaluation et l'accompagner dans la définition de son plan de progrès.
Suite à cette journée, le consultant réalise un rapport d'accompagnement qui comporte notamment les priorités détectées, le plan de progrès partagé, et ses conclusions.

Cette journée d'accompagnement est planifiée avec l'adhérent UNFEA, au maximum dans les 6 mois suivant la candidature de l'adhérent.

4

Comité de labellisation

L'UNFEA organise un comité de labellisation, qui étudie les candidatures présentées afin de déterminer l'obtention ou non de la certification Qualetiq. Parmi les participants à ce comité :
· un consultant externe indépendant,
· un membre du Bureau de l'UNFEA,
· un permanent de l'UNFEA,
· un donneurs d'ordre.

Il pourra également comporter les membres suivants :
· Permanent ou élu d'une autre fédération professionnelle
· Ancien dirigeant ou collaborateur d'une entreprise de fabrication d'étiquettes
· Fournisseurs
· Représentant d'un partenaire de l'UNFEA (centre de formation, consultant technique, etc.).

La présentation d'un dossier de candidature au comité de labellisation se fera au maximum dans les 6 mois suivant la livraison du diagnostic de candidature par l'UNFEA, sous condition de mise en conformité.

5

Point d'étape annuel

A la fin de chaque année de labellisation (hors dernière année de validité), le labellisé Qualétiq doit remettre un bilan d'avancement sur les éléments du plan de progrès défini.
L'adhérent a jusqu'au 31 mars au plus tard pour retourner ce point d'étape, dont l'UNFEA accuse réception.

6

Renouvellement de labellisation

Lors de la dernière année de validité de son diplôme Qualétiq, l'adhérent doit faire part de sa demande de renouvellement à l'UNFEA au plus tard 3 mois avant la date d'expiration de son certificat de labellisation. Pour cela, il recommence le processus complet de labellisation, depuis l'auto évaluation, sur la base du référentiel en vigueur pour l'année de renouvellement.

Garantie de confidentialité :

Afin de garantir la confidentialité des informations que vous transmettez à l'UNFEA, voici comment sera traité chaque dossier de candidature :
- La réception du dossier de candidature et le diagnostic seront réalisés par le personnel permanent de l'UNFEA et/ou des consultants externes indépendants.
- Lors de la journée d'accompagnement, le consultant externe est indépendant et son éthique de travail comporte un accord de confidentialité (voir proposition d'accompagnement).
- Une semaine avant la tenue du comité de labellisation, le candidat est averti de sa composition et peut choisir de ne pas voir son dossier étudié par celui-ci. La candidature est alors repoussée à un prochain comité de labellisation, selon disponibilité.
- Lors du comité de labellisation, le dossier de candidature est étudié de façon anonyme. Le candidat peut en outre demander à ce que certaines informations et documents ne soient pas divulgués aux membres du comité, mis à part le personnel permanent de l'UNFEA et le consultant externe indépendant.

REFERENTIEL QUALETIQ

Le référentiel Qualétiq est la grille de notation.

C'est la grille d'évaluation pour le candidat à la labellisation. Pour chaque version du référentiel, une note minimale est définie pour l'obtention de Qualétiq.

Le référentiel Qualétiq comprend sept rubriques principales de notation. L'adhérent calcule son score en additionnant les points obtenus dans chaque rubrique et peut la comparer au seuil de labellisation.

Pour chaque rubrique, différents items permettent à l'adhérent de cumuler des points, selon les indications du référentiel. Chaque item détermine les justificatifs nécessaires, qui peuvent avoir deux statuts :

- **À joindre au dossier :** la pièce justificative devra être jointe au dossier de candidature Qualétiq.
- **À tenir à disposition :** la pièce justificative devra pouvoir être produite sur demande du comité de labellisation ou lors d'un audit, sous réserve de confidentialité.

7

Savoir-faire

S'assurer que l'ac
le matériel et les
humaines et techni
pour répondre aux
marchés sur lesquels
vérifier que ses plans
et de veille
en compte ces

6

Compétences humaines

S'assurer que l'adhérent mène
une stratégie RH adaptée,
en validant et développant
les compétences.

LES 7 RUBRIQUES DE NOTATION ET LEUR OBJECTIF

1
Stratégie, management et organisation commerciale

S'assurer que l'adhérent est à l'écoute de son marché et qu'il définit sa stratégie selon cet environnement.

2
Qualité

S'assurer que l'adhérent a mis en place un suivi qualité.
Un adhérent déjà certifié en Qualité (ISO) reçoit d'emblée un certain nombre de points.
Un adhérent non certifié peut obtenir des points au regard de sa politique qualité.

3
Prise en compte des aspects réglementaires

S'assurer que l'adhérent est à jour sur certains points réglementaires concernant son activité et celle de ses clients.

4
Responsabilité Environnementale

Mesurer l'engagement de l'adhérent sur ses actions en faveur de l'environnement.

5
Gestion des risques

S'assurer que l'adhérent a mis en place une sécurisation de ses points de vulnérabilité afin d'assurer la pérennité de son entreprise.

7
technique

lhérent possède
compétences
ques nécessaires
x demandes des
s il se positionne et
s d'investissement
prennent
s exigences.

UN SUIVI ATTENTIF ET RIGOUREUX

JOURNEE D'ACCOMPAGNEMENT

La journée d'accompagnement proposée aux adhérents est réalisée par un consultant en stratégie. C'est une valeur ajoutée très forte dans la démarche Qualétiq et une aide précieuse pour l'analyse de sa situation et l'établissement de son plan de progrès.

La journée d'accompagnement peut être choisie par l'adhérent, ou prescrite par le comité de labellisation en première évaluation du dossier de candidature. Le coût de la journée d'accompagnement est à la charge du candidat à la certification Qualétiq.

Au préalable de la journée, le candidat devra avoir mis à jour sa notation Qualétiq en fonction de l'entretien téléphonique réalisé avec l'UNFEA et préparé les pièces justificatives nécessaires. Il devra en outre s'assurer que le dirigeant et ses collaborateurs clés puissent être présents, afin d'optimiser cette journée.

L'accompagnement se déroule ainsi :
- Présentation de l'entreprise par le dirigeant, avec visite du site de production à labelliser.
- Analyse du référentiel point par point : état du travail réalisé et analyse des documents de formalisation, établissement de la cotation en mode collaboratif.
- Synthèse du consultant sur le référentiel et hiérarchisation des points de faiblesse de l'entreprise selon les degrés d'urgence et les priorités fixées par l'UNFEA.
- Etablissement d'un plan de progrès partagé.
- Conclusion : Cotation de l'intérêt de la démarche par les participants.

AUDIT DE CONTRÔLE

Chaque labellisé Qualétiq est susceptible d'être audité à tout moment au cours de la validité de sa certification.

Cet audit de contrôle se présente sur la forme d'une visite d'une demi-journée par un auditeur indépendant mandaté par l'UNFEA. L'entreprise est alertée au moins 3 semaines avant la date de réalisation de l'audit.

Lors de cet audit, toutes les pièces justificatives citées dans le référentiel peuvent être réclamées à l'adhérent. Le dirigeant de l'entreprise auditée devra faire tout son possible pour se rendre disponible en cas de sollicitation par l'auditeur lors de cette demi-journée.
En cas de manquement, l'auditeur peut demander le retrait de la certification Qualétiq au comité de labellisation, ou conditionner le maintien de la labellisation à la réalisation d'un certain nombre d'actions. Un deuxième audit peut alors se révéler nécessaire.

Chaque adhérent ne peut subir plus d'un audit tous les deux ans, à condition que celui-ci ne révèle aucun manquement à la démarche Qualétiq.

Les frais de l'audit restent à la charge de l'adhérent. Dans le cas où l'adhérent fait appel à la journée d'accompagnement lors de sa candidature, cet accompagnement vaut audit de contrôle.

VALIDITE DU LABEL QUALETIQ

Le label Qualétiq est attribué par site de production et est valable pour la durée définie dans la version en cours du référentiel. L'adhésion du site à l'UNFEA est un pré-requis.

Lorsque le comité de labellisation valide l'obtention de Qualétiq à un adhérent UNFEA, la certification est valable pour la période définie dans le référentiel en cours de validité. La date de fin de certification est précisée à l'adhérent par l'UNFEA dans le courrier d'obtention du label. Cependant, la validité du label est remise en cause chaque année et Qualétiq pourra être retiré pour l'une des raisons suivantes :

- Décision du comité de labellisation, suite notamment à un manquement aux exigences incombant à un labellisé.
- Non respect de l'engagement de communication du point d'étape à l'UNFEA avant le 31 mars de chaque année (hors année de renouvellement) ;
- Non paiement de la cotisation UNFEA de l'année en cours (siège + site de production le cas échéant) avant le 31 mars.

CERTIFICAT DE LABELLISATION

Chaque labellisé se voit remettre un certificat Qualétiq annuel sur lequel figure la date d'expiration.

Le certificat expire le 31 mars de l'année suivante, afin de laisser le temps à l'adhérent labellisé de remplir ses obligations :

- point d'étape annuel ou renouvellement de labellisation
- paiement de la cotisation UNFEA.

CERTIFICAT DE LABELLISATION

Qualétiq

LABEL DE QUALITÉ ET DE PROGRÈS
DES FABRICANTS D'ÉTIQUETTES ADHÉSIVES

Le Président de l'UNFEA, et la commission de labellisation QUALÉTIQ ont jugé votre entreprise

conforme aux exigences de la démarche Qualétiq, et ont l'honneur de vous décerner le diplôme valable jusqu'en 2017.

2015

Pour l'UNFEA
M. Philippe Lagueux
Président UNFEA

Pour l'adhérent
Le dirigeant

4 / 6 rue Bonnmée - 75015 PARIS
Tél. : 01 45 44 13 37 - Fax : 01 45 48 44 74
www.unfea.org

UNFEA Union Nationale des Fabricants d'Etiquettes Adhésives
ADHÉREZ À NOS IDÉES

VOS OUTILS DE COMMUNICATION

Vous êtes labellisé Qualétiq : faites le savoir !

Votre labellisation doit vous permettre d'engager un mouvement vertueux en interne par le travail d'ajustement que vous engagez, mais aussi en externe en donnant plus de visibilité à votre savoir-faire.

J'ai choisi d'être accompagné durant une journée par un consultant expert en stratégie. Il a validé ma notation et m'a accompagné dans l'établissement de mon plan de progrès

Le référentiel Qualétiq m'a alerté sur les points de vulnérabilité de mon entreprise. J'ai ainsi pu enclencher des plans d'action pour maîtriser les risques. Qualétiq m'a permis d'impliquer l'ensemble de ma hiérarchie dans une philosophie de progrès

Qualétiq me permet de progresser selon des paliers réalistes

Grâce à Qualétiq, ma fédération professionnelle détecte des actions prioritaires pour mettre en place des services nécessaires à nous, adhérents.

COMMUNICATION INTERNE

COMMUNICATION VERS LES DONNEURS D'ORDRE

COMMUNICATION VERS VOS FOURNISSEURS

COMMUNICATION VERS LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

OUTILS DE COMMUNICATION

Qualétiq est une démarche de progrès volontariste réservée aux fabricants d'étiquettes adhésives adhérents de l'UNFEA.
Cette démarche a plusieurs intérêts et objectifs

- Évaluer l'entreprise sur des critères propres à nos métiers.
- Construire des plans de progrès à moyen terme (2 - 3 ans).
- Engager une réflexion sur l'environnement de notre entreprise pour clarifier notre stratégie.
- Participer à l'amélioration de l'image de notre profession.
- Rendre visible notre professionnalisme.
- Permettre à notre entreprise de gagner en crédibilité.
- Sécuriser nos clients dans leur choix de fournisseur.
- Sécuriser nos prospects lors des appels d'offres.
- Valoriser plus et mieux notre savoir faire et notre organisation afin de sortir des discussions uniquement basées sur le prix de vente.
- Clarifier la communication interne de notre stratégie.

Les clients, en choisissant un fabricant labellisé Qualétiq sécurisent leurs achats car :

- Qualétiq est basé sur un référentiel d'évaluation consultable sur le site de notre fédération.
- Le référentiel deviendra de plus en plus exigeant à chaque mise à jour.
- La notation a été validée par un comité de labellisation comprenant des confrères mais aussi des donneurs d'ordre.
- La labellisation est conditionnée à la définition d'un plan de progrès pour les années à venir, et le renouvellement de Qualétiq sera conditionné à la réalisation de ce plan de progrès.
- un consultant expert en stratégie est intervenu une journée dans l'entreprise pour valider la notation et accompagner le labellisé dans l'établissement de son plan de progrès.

Un fournisseur doit aussi savoir ce qu'implique pour son client d'être labellisé Qualétiq :

- Un adhérent labellisé Qualétiq possède une éthique de travail.
- Un adhérent labellisé Qualétiq est exigeant envers la qualité du travail de ses partenaires afin d'être performant auprès de ses clients.
- Un adhérent labellisé Qualétiq est engagé dans une démarche de progrès continu, et a besoin que ses fournisseurs accompagnent ce progrès.
- Un adhérent labellisé Qualétiq est reconnu de ses clients, et cette relation de qualité lui permet de travailler sur la valeur de son service au client.

Être labellisé Qualétiq, c'est aussi pouvoir afficher sa démarche auprès des partenaires institutionnels, qui feront de l'entreprise une référence, car :

- Un adhérent labellisé Qualétiq, quelle que soit sa taille, est une entreprise qui prend ses responsabilités et se structure pour assurer sa pérennité.
- Un adhérent labellisé Qualétiq travaille avec une éthique qui fait honneur à sa profession.
- Un adhérent labellisé Qualétiq est une entreprise qui a la volonté de progresser, année après année.
- Une entreprise Qualétiq est consciente de l'environnement de son entreprise, et a cette capacité à prendre du recul pour avancer plus encore.

L'UNFEA met à la disposition de ses adhérents labellisés plusieurs outils de communication sur Qualétiq :

- Le certificat annuel de labellisation, à afficher dans votre entreprise ;
- Le logo Qualétiq, a utilisé dans vos communications électroniques et imprimées ;
- Le site Internet de l'UNFEA et sa page d'information sur Qualétiq où chacun pourra consulter le référentiel Qualétiq en cours ou le mode d'emploi de la labellisation.

Qualétiq

QUAND ON ADHÈRE AUX MÊMES IDÉES, ON LE SIGNE.

UNFEA
Union Nationale des Fabricants d'Etiquettes Adhésives

ADHÉREZ À NOS IDÉES

4 / 6 rue Borromée
75015 PARIS
Tél. : 01 45 44 13 37
Fax : 01 45 48 44 74

www.unfea.org

Votre contact
christophe.perrot@unfea.org
06 33 70 59 06

Zoé Communication - www.zoe.fr